Technische Unterstützung

Bei allen technischen Fragen (Installation, etc.) hilft Ihnen gerne unser technisches Support-Team.

Gehen Sie auf unserer Website www.frogster-interactive.de zum FAQ-Bereich. Dort haben wir die am häufigsten auftretenden allgemeinen Probleme und deren Lösungen zusammengestellt.

Bitte beachten Sie auch, dass vor der Installation und jedem Spielstart Hintergrundprogramme wie z. B. Virenscanner, Installationsüberwachungsprogramme, CD-Brenntools etc. deaktiviert/beendet werden sollten.

E-Mail

E-Mails mit technischen Fragen senden Sie bitte an folgende Adresse:

techsupport@frogster-ip.de

Für die bestmögliche Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigen wir von Ihnen die Datei DxDiag.txt und msinfo32.txt. Diese Informationen helfen uns bei der Fehlersuche:

· Direct-X-Diagnose
Um die Direct-X-Diagnose durchzuführen bitte folgende Anleitung Punkt für Punkt durchgehen:
a) Starten Sie DXDIAG.EXE in Ihrem Start-Menü (klicken Sie auf Start, Ausführen ... Geben Sie jetzt "dxdiag" ein und bestätigen Sie die Eingabe mit der Eingabetaste).
b) Nun erscheint das Direct-X-Diagnose-Programm. Am rechten unteren Rand des Direct-X-Diagnose-Programms gibt es die Option "Alle Informationen speichern". Diese Option wählen.
c) Die Datei wird als "dxdiag.txt" gespeichert.
d) Fügen Sie die Datei "dxdiag.txt" in Ihre E-Mail ein.

· Systeminfo-Diagnose
Um die MSInfo32-Diagnose durchzuführen bitte folgende Anleitung Punkt für Punkt durchgehen:
a) Starten Sie die MSINFO32.EXE in Ihrem Start-Menü (klicken Sie auf Start, Ausführen ... Geben Sie jetzt "msinfo32" ein und bestätigen Sie die Eingabe mit der Eingabetaste).
b) Nun erscheint das MSInfo32-Systeminfo-Programm. Im Menü „Datei“ gibt es die Option „Exportieren als Textdatei“. Diese Option wählen.
c) Die Datei wird als "msinfo32.txt" gespeichert.
d) Fügen Sie die Datei "msinfo32.txt" in Ihre E-Mail ein.

Telefon
Wenn andere Probleme auftreten, können Sie uns auch per Telefon kontaktieren.

01805 55 49 35

(0,12 EUR pro Minute, werktags von 10.00 - 18.00 Uhr)

Bitte halten Sie folgende Angaben bereit:
1 - Konfiguration Ihres PCs (DxDiag).
2 - eine genaue Fehlerbeschreibung (Fehlermeldung, an welcher Stelle tritt der Fehler auf).
3 - Stift und Papier für Notizen
4 - Außerdem sollten Sie direkt Zugang zu Ihrem PC haben (der Support ist schneller und wirksamer, wenn Sie Schritt für Schritt unsere Anweisungen befolgen).